为全面贯彻落实二十大精神，充分发挥第三方调解组织职能作用，江西省高级人民法院、人民银行南昌中支、银保监会江西监管局、江西省司法厅等四部门联合印发《江西省金融纠纷诉源治理与多元化解工作规范的通知》（赣高法[2021]144号），金融纠纷诉源治理与多元化解工作坚持以人民为中心导向，坚决把非诉讼纠纷解决机制挺在前面。江西省银行业人民调解委员会（以下简称省银调委），按照一站、集约、集成、融合建立健全有机衔接、协调联动、高效便民一体的调解机制，切实保护银行业消费者合法权益，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

**“七心”彰显银调委作用 努力打造银行业纠纷调解品牌**

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国人民调解法》，由江西银保监局推动指导，江西省银行业协会筹建，经江西省司法厅批准，江西省银行业人民调解委员会于2017年7月27日成立，按照自愿平等、公平公正、明法析理、主持公道的原则，开展江西省辖内银行业金融机构与消费者之间矛盾纠纷的调解工作。省银调委的设立是为进一步加强银行业消费者权益保护工作，依法维护消费者和银行业金融机构双方合法权益，实现纠纷解决途径的多元化。先后获得司法部、司法厅、消保委颁发的“全国模范人民调解员”“全省优秀人民调解组织”“ 全省人民调解工作先进个人”“第一批一级人民调解员”“江西最美消费维权人物”等荣誉。银调委成立以来，银行和消费者赠送锦旗20余面。为此，省银调委采取了以下举措：

一、筑牢调解基石，营造纠纷调解良好环境

**（一）用心搭建良好办公氛围。**省银调委设立日常工作区、调解室。调解室配备了24小时录音录像设备，温馨打造了两个调解小场地提，调解室做到了将省银调委的简介、工作原则、工作程序、工作流程及工作人员进行了上墙公示。悉心布置调解室，营造温馨和谐的调解氛围。

**（二）用心构建精英人才队伍。**经江西省司法厅批准，省银调委设立主任1名，由江西省银行业协会秘书长兼任；副主任1名，由江西省银调委负责人兼任；委员3名，分别来自于南昌仲裁委及知名律师。同时选聘了28名具备银行和法律专业背景的调解员，参与处置难案积案，重大性纠纷，为矛盾纠纷化解体统专业的意见和调解意见，例如：某企业在某银行购买近几个亿元结构性存款，收益未达到预期，企业近半年时间里通过各种渠道进行几十次的投诉，并向多家媒体进行曝光，企业与银行之间已形成僵持状态，为此涉事银行到省银调委寻求帮助，由于涉事金额较大，省银调委推荐具有丰富调解经验的律师作为此次疑难纠纷的调解员，调解员前后调解近2个多月时间，背靠背调解十多次，最终在融洽的氛围中双方达成和解，并签订带有保密条款的调解协议。为适应新情况新变化，省银调委专门成立了调解专家库，30余名来自银行监管机构、各家银行和律师事务所的专业人士吸纳进入专家库，及时提供法律及各类银行业务问题的咨询与帮助。

**（三）用心做好制度建设工作。**“无规矩不成方圆”。在制定规章制度方面，省银调委一方面借鉴其他省市银调委的先进经验，另一方面结合江西银行业实际情况，就制定了省银调委调解规则、调解规程、内部管理、《江西省银行业人民调解委员会调解员管理办法》等各项规章制度，并在实践工作中不断修改完善，充分体现了省银调委的规范性和专业性。

二、用好“宣传”利器，展现银调委行业纠纷调解品牌

**（一）用心宣传推广省银调委。**以往发生银行消费纠纷，消费者在银行机构投诉无法解决问题时，往往只知道求助于媒体、银行监管机构或是法院。银行业调解在江西还是一新生事物，所以成立之初，省银调委将宣传推广列为首要重点工作：一是借助辖内各银行机构网点的渠道力量，采用宣传折页形式，将5万余份宣传折页在南昌市各银行网点内醒目位置进行摆放，折页详细介绍了银调委的基本信息，受理对象和范围及调解流程；二是在各银行网点门楣LED屏幕上滚动播放包含银调委职能、办公地址、热线电话等内容的宣传标语，让社会公众知道省银调委、了解省银调委，当发生银行业务纠纷时，能够选择采用调解方式来解决问题。三是积极参加各类金融消费者教育宣传活动。除参与走街头、进校园的普及金融知识宣传教育活动外，2018年8月，省银调委还参与了由江西银保监局、江西省教育厅、江西省银行业协会及27家金融机构联合录制的江西高校金融知识宣传片《走近金融 青春同行》的拍摄工作。向省银调委求助作为社会公众合理维护自身合法权益的方式，在宣传片中被重点介绍。

**（二）用心筑建纵横沟通和联系。**省银调委不仅得到了银行机构与广大金融消费者的赞许，江西银保监局和江西省司法厅等领导多次莅临省银调委进行调研指导。2019年3月11日，司法部人民参与和促进法治局胡玉清专家一行来省银调委进行现场调研指导，对省银调委所做工作与成绩给予了高度评价和充分肯定。

省银调委多次与市医调委、江西电视台《金牌调解》栏目、浙江省银行业人民调解委员会等省内外优秀调解组织进行互动交流访问，学习借鉴优秀调解经验。在省银调委取得了一定的成绩后，各地市也纷纷来参观学习，并以省银调委的规章制度为蓝本，筹建本地的银行业人民调解委员会。在省银调委的积极协调下，南昌仲裁委与江西省银行业协会达成了战略合作，为接下来的仲调对接打下良好基础。

三、夯实调解质效，彰显银调委多元纠纷调解优势

**（一）用心做实纠纷调解工作。**银行业消费纠纷呈现出“小额、多发、复杂”的特点, 不能及时有效化解, 容易导致纠纷升级和矛盾激化。银调委针对消费者以经济补偿诉求为目的、银行存在服务瑕疵或一定过失、依靠双方协商解决难以达成共识，发挥“独立、专业、客观、公正”的优势进行居中调解，省银调委的服务职能和作用得到了机构认可和支持。一是调解受理量大、涉及银行面广。截至成立至2022年，省银调委成立以来受理银行与消费者产生的各类咨询、投诉和纠纷调解2500余起，获赠锦旗近20余面，书面申请44起调解涉及金额31775.50万元。2022年共接收各类纠纷咨询、投诉和书面调解568起，其中：当天处理终结的纠纷咨询、投诉及调解441起；多日多次处理终结的投诉调解117起；书面申请调解10起（涉及银行：工行、中行、交行、招行、平安、广发），书面申请调解成功9起，正在调解1起，书面申请调解涉及金额为405.87万元。跟踪回访客户550余人次，接待上门来访130人次，电话接访量1600余次。例如：某客户在某银行信用卡南昌分中心处办理信用卡分期消费，因为受疫情影响，逾期未还款，客户提起申请，省银调委及时与银行沟通，将客户的实际困难通报银行，银行把客户情况向省分行报告，并在政策内给予帮助，三天内化解纠纷。 二是类型复杂多样、调解攻坚加强。从纠纷受理类型看，主要有以下四大类：信用卡、理财、贷款、储蓄等，每年呈增长态势，难度也是在不断上升。对此，省调委会有针对地挑选优秀调解员，灵活运用调解技巧，促使客银双方定纷止争。例如：某银行南昌分行员工向某客户推荐炒股老师指导操作，造成客户股票巨额亏损金额近40万，客户向多方投诉7个多月，一直无法协商。银行和客户同时提交调解申请，由于案情非常特殊，省银调委第一时间与该行负责和客户对接的工作人员及负责该客户的理财产品的主管进行了面谈，全面了解情况，省银调委将双方的争论从“银行是否存在欺骗，是否有充分披露风险”中跳出来，一针见血，开门见山，直击矛盾纠纷的关键，最后大家握手言合，签订协议。

**（二）用心深化纠纷调解工作职能**。实践中，广大金融消费者在纠纷发生后，大多到监管部门反映，或通过媒体进行曝光，省银调委为更好的服务消费者，进一步深化了工作职能。一是畅通投诉转办渠道。为切实拓宽银行业消费者投诉纠纷的解决途径，有效保护消费者合法权益，省银调委增加客户投诉机制，要求各银行业金融机构在营业网点公示投诉电话，为广大消费者主动用调解的方式解决矛盾纠纷奠定思想基础，通过职能深化，现在每个月的投诉量100多个，较好的将矛盾化解在源头。二是通过问题发现督促银行业金融机构不断改进金融服务。及时分析同质同类投诉纠纷情况，采取调解工作会、工作培训，以及编辑《银行业消费者投诉纠纷典型案例》等形式，加强相互交流学习，积累投诉纠纷处理经验和教训。三是在调解及投诉过程中，持续做好日常消费者保护教育工作。结合调解工作，因势利导使消费者的保护意识得到提升，同时也对消费者就相关的金融政策法规、银行业务流程等进行讲解，纠正消费者的一些不合理期待和诉求，对消费者开展责任意识和契约精神相关知识普及。省银调委在每年3.15活动和9月消费者权益保护月，进行宣导工作。

省银调委初步赢得了政府部门、银行业和金融消费者的关注与肯定。未来，省银调委将继续为构建和谐的金融环境，加强金融知识普及教育，促进江西经济社会发展而不断努力，做出自身应有的贡献。